

Cette formation s'adresse aux personnes amenées à exercer une mission d'hôte ou d'hôtesse d'accueil en entreprise ou en établissement recevant du public.

Objectif :

Sensibiliser le personnel d'accueil à sa mission, en adoptant un comportement approprié et en mettant en œuvre les techniques permettant une communication optimale

Personnels concernés :

Personnels d'accueil des entreprises, prestataires de services ou administrations.

Pré-requis :

Aucun

Validation :

Délivrance d'une attestation de formation « Savoir-faire et missions de l'hôte/hôtesse d'accueil »

Contenu pédagogique :

Il s'agit d'un enseignement théorique comprenant les modules suivants :

Qui est le Client ?

L'agent d'accueil (hôte ou hôtesse) : définition

Les missions de l'agent d'accueil**La communication :**

Le langage verbal

Le langage corporel

Les techniques de l'accueil :

L'accueil d'un visiteur

Filtrage et orientation des visiteurs

Faire attendre un visiteur

La délivrance de badge

Résolution de conflits – les situations agressives à la borne d'accueil

L'accueil téléphonique :

Conseil d'ordre général

L'appelant et l'appelé

Le filtrage des appels

Formules utiles

Moyens pédagogiques :

Ordinateur et vidéoprojecteurs – Cas pratiques de mises en situation – Documentation remise aux participants.

CALENDRIER DE FORMATION :**PARIS – LA DÉFENSE**

Sur demande

**Autres Villes**

Sur demande

**Durée :**

1 jours – 7 heures

**Nombre de stagiaires :**

10 personnes maximum .

**Lieu :**

Formation en intra Paris et Province.

**Tarif :**

Tarif multi stagiaire et intra sur demande.

Pour plus d'informations, contactez nous au  0811 656 206 / N° de déclaration d'Activité : 11751048975
n° non surtaxé